



---

**INFORME DE EVALUACIÓN DEL  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL**

**PRIMER SEMESTRE 2014**

---

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Operativo Institucional de la Oficina de Normalización Previsional - ONP<sup>1</sup> constituye un instrumento de gestión que tiene por finalidad orientar el desarrollo de las actividades a cargo de los órganos que integran la Institución, contribuyendo de esta forma con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En ese sentido, la evaluación del Plan Operativo Institucional de la ONP correspondiente al primer semestre de 2014, involucra a dos grupos de indicadores, aquellos vinculados a las actividades recurrentes según el ROF y los asociados a las iniciativas estratégicas desplegadas del PEI.

De los trece (13) indicadores pertenecientes al primer grupo, el 62% de ellos (9 indicadores) alcanzaron o superaron la meta prevista, mientras que para los cuatro (4) restantes no se obtuvo el desempeño esperado, estos últimos están vinculados a los siguientes procesos: *Calificación, Tecnologías de la información y de Inversiones Financieras*. (Cuadro 1).

De otro lado, de los veintinueve (29) indicadores asociados a las iniciativas estratégicas del Plan Estratégico Institucional, dieciséis (16) de ellos mostraron niveles de ejecución aceptables, alcanzando o superando las metas programadas. De otro lado, entre los indicadores que no tuvieron los avances esperados, doce (12) se encuentran asociados a los objetivos estratégicos *Ofrecer seguridad y Brindar respuesta oportuna*; mientras que el indicador restante<sup>2</sup> no mostró resultados debido a que no se programaron actividades en el periodo en evaluación. (Cuadro 2).

---

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución Jefatural N° 025-2014-JEFATURA/ONP.

<sup>2</sup> Porcentaje de satisfacción del administrado en los Centros de Atención.

**Cuadro 1**  
**EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL POR ACTIVIDADES RECURRENTE SEGÚN EL ROF**

PROCESO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META				
			ANUAL	PROG. 1er TRIM	EJEC. 1er TRIM	PROG. 2do TRIM.	EJEC. 2do TRIM.
Orientación y Recepción (OyR) en los Centros de Atención	Porcentaje de solicitudes y expedientes recibidos que superan el Control de la Recepción - CR	Porcentaje	100%	100%	<b>100%</b>	100%	<b>100%</b>
Verificación de Aportes	Porcentaje de Plantillas o Informes que cierran expedientes	Porcentaje acumulado	100% 140 845	30% 42 217	<b>33%</b> <b>46 930</b>	60% 84 125	<b>67%</b> <b>93 671</b>
Precalificación	Porcentaje de expedientes precalificados	Porcentaje acumulado	100% 247 941	25% 61 070	<b>29%</b> <b>72 808</b>	54% 132 927	<b>55%</b> <b>135 432</b>
Calificación	Porcentaje de expedientes calificados	Porcentaje acumulado	100% 231 319	25% 58 692	<b>27%</b> <b>63 430</b>	52% 120 452	<b>53%</b> <b>122 653</b>
	Días promedio de atención desde el ingreso hasta el pronunciamiento (Motivo 200) <i>Nota:</i> Ingreso 1 año	Días	128	159	<b>155</b>	149	<b>142</b>
	Días promedio de atención desde el ingreso hasta el pronunciamiento (Derecho derivado) <i>Nota:</i> Ingreso del mes	Días	5	8	<b>8</b>	7	<b>8</b>
Inspección y Control	Eficacia en la identificación de casos irregulares en los Centros de Atención a través de la labor pericial que impacten en la calificación de derechos pensionarios	Porcentaje acumulado	0%	0%	<b>0%</b>	0%	<b>0%</b>
Tecnologías de la Información	Porcentaje de implementación de la Intranet	Porcentaje	100%	100%	---	N.P.	<b>99%</b>
	Porcentaje de implementación del Portal Web	Porcentaje	100%	100%	---	N.P.	<b>87%</b>
	Porcentaje de implementación de la nueva infraestructura de telecomunicaciones	Porcentaje	100%	N.P.	---	100%	<b>100%</b>
Atención al Asegurado	Porcentaje de expedientes con quejas atendidas	Porcentaje acumulado	80%	50%	<b>45%</b>	60%	<b>75%</b>
Inversiones Financieras	Capitalización del Fondo D.L. 19990	Porcentaje	5%	5%	<b>2,4%</b>	5%	<b>4,6%</b>
	Rentabilidad Ajustada por Riesgo	Índice	3,5	3,5	<b>3,7</b>	3,5	<b>3,3</b>

N.P. : No se programaron actividades.

Elaboración : OPG.

**CUADRO 2**  
**EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL POR INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DESPLEGADAS DEL PEI**

OBJETIVO GENERAL PEI	OBJETIVO ESPECÍFICO PEI	ENTREGABLE	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	META ANUAL	EJEC. 1er SEM.
Ofrecer seguridad	Minimizar el tiempo entre el cese del trabajador y el pensionamiento	Base integradas de datos de personas-NETI	Porcentaje de implementación del nuevo esquema de transferencia de información – NETI	Porcentaje	N.D.	100%	41%
		Proyecto RIA culminado	Porcentaje de aportes validados del asegurado	Porcentaje	N.D.	100%	100%
		Proyecto INCEA: Definición del negocio del proyecto	Hito cumplido referido a la definición del negocio	Porcentaje	N.D.	100%	(*)
		Proyecto INCEA: Creación y actualización del CIA – Administración de personas	Hito cumplido referido a la Gestión de Afiliados	Porcentaje	N.D.	100%	(*)
		Proyecto INCEA: Acreditación anticipada (OYR – NSTD), Acreditación de pensión	Hito cumplido referido a la Gestión de Aportes	Porcentaje	N.D.	100%	(*)
		Proyecto INCEA: Expediente digital	Hito cumplido referido al Expediente Digital	Porcentaje	N.D.	100%	(*)
Brindar respuesta oportuna	Minimizar el stock de expedientes pensionarios	Stock reducido de expedientes anteriores a Enero 2012	Stock de expedientes anteriores a enero 2012 <sup>1/</sup>	Expedientes	7 582	0	0
		Stock reducido de expedientes del año 2012	Stock de expedientes del año 2012 <sup>1/</sup>	Expedientes	10 721	0	0
		Stock reducido de expedientes del año 2013	Stock de expedientes del año 2013 <sup>1/</sup>	Expedientes	62 457	0	10 584
		Stock reducido de procesos de Habeas Data	Stock de procesos de Habeas Data	Procesos de Habeas Data	2 127	0	2 339
		Stock reducido de pedidos de copia certificada de expedientes	Porcentaje de stock de pedidos de copia certificada de expedientes con más de 30 días de antigüedad (SE CONSIDERARÁN LAS COPIAS FEDATEADAS)	Porcentaje	56%	0%	11%
		Desarrollo de la Base de Datos Institucional	Avance de la migración de bases estructuradas y no estructuradas	Porcentaje	N.D.	100%	100%
		Evaluación de la atención de notificaciones	Porcentaje de notificaciones atendidas dentro del plazo	Porcentaje	N.D.	100%	67%
		Evaluación del ingreso de notificaciones de mandatos jurisdiccionales	Volumen de ingreso de notificaciones de mandatos jurisdiccionales	Notificaciones	23 212	20 000	7 732
		Stock de expedientes judicializados	Porcentaje de Judicialización	Porcentaje	100%	75%	35%
		Evaluación de procesos judiciales iniciados contra la ONP	Volumen de procesos judiciales	Procesos judiciales	17 246	15 500	4 127
	Evaluación del ingreso de expedientes con quejas	Volumen de expedientes con quejas	Expedientes con quejas	27 684	21 000	7 415	
	Disminuir tiempo de respuesta en el proceso de calificación	Procesos de afiliación automatizados	Porcentaje de procesos de afiliación automatizados	Porcentaje	N.D.	100%	13%
		Procesos de aportes automatizados	Porcentaje de procesos de aportes automatizados	Porcentaje	N.D.	100%	14%
		Procesos de reconocimiento de derechos automatizados	Porcentaje de procesos de reconocimiento de derechos automatizados	Porcentaje	N.D.	100%	14%
		Procesos de pagos automatizados	Porcentaje de procesos de pagos automatizados	Porcentaje	N.D.	100%	15%
		Penetración del uso de la Intranet	Promedio de páginas visitadas de la Intranet por colaborador <small>TRIMESTRAL</small>	Páginas visitadas por colaborador	6,65	10	7
		Penetración del uso del Portal Web	Cantidad de usuarios que visitan el Portal Web <small>TRIMESTRAL</small>	Usuarios	154 778	200 000	208 588
			Promedio de páginas por visita en el Portal Web <small>TRIMESTRAL</small>	Páginas por visita	3,74	5	7
			Porcentaje de visitas nuevas en el Portal Web <small>TRIMESTRAL</small>	Porcentaje	49,45%	50%	52%
		Masa de transacciones vía Intranet	Transacciones vía Intranet implementadas	Transacciones	0	2	4
Masa de transacciones vía Portal Web		Transacciones vía Portal Web implementadas	Transacciones	0	35	48	
Asegurar institucionalidad	Instaurar una organización eficiente y una cultura de calidad	Evaluación de la percepción de los colaboradores respecto de las conductas que expresan los valores culturales	Índice Global de Cultura	Índice	100	102	109
		Evaluación de la satisfacción del administrado en los Centros de Atención	Porcentaje de satisfacción del administrado en los Centros de Atención	Porcentaje	65%	70%	N.A.

N.A.: No aplica

N.D.: No disponible

<sup>1/</sup> La Línea Base fue redefinida por la Dirección de Producción: 8 585, 12 293 y 57 877 expedientes respectivamente.

(\*) A la fecha se encuentra en evaluación el cierre del Proyecto INCEA.

**2. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS**

**2.1. INDICADORES POR ACTIVIDADES RECURRENTE SEGÚN EL ROF**

En esta sección se mostrarán los avances y el nivel de ejecución de las actividades asociadas al cumplimiento de las funciones propias de la ONP y a los principales procesos de la institución, medidas a través de trece (13) indicadores de desempeño.

**2.1.1. PROCESO DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN (OYR) EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN**

- **INDICADOR:** *PORCENTAJE DE SOLICITUDES Y EXPEDIENTES RECIBIDOS QUE SUPERAN EL CONTROL DE LA RECEPCIÓN - CR*

Al primer semestre de 2014 todos los expedientes y solicitudes recibidos en los Centros de Atención de la ONP superaron el control de la recepción, conforme a lo mostrado en el siguiente cuadro:

**Cuadro 3**

Período	Nº de expedientes y solicitudes recibidos	Expedientes y solicitudes que superaron el control de la recepción - CR	Programado	Ejecución
Primer trimestre	79 828	79 828	100%	100%
Segundo trimestre	68 378	68 378	100%	100%

Fuente : DPE  
Elaboración : OPG

Los resultados obtenidos en este proceso son superiores a los niveles de ejecución obtenidos el año precedente (99% y 97% en el primer y segundo trimestre respectivamente). Cabe señalar que durante el periodo en evaluación, 1 584 solicitudes y expedientes<sup>3</sup> tuvieron observaciones; sin embargo, todos fueron subsanados en el mes que se presentaron (esta cifra representa solo el 1,07% del total recibido).

**2.1.2. PROCESO DE VERIFICACIÓN DE APORTES**

- **INDICADOR:** *PORCENTAJE DE PLANTILLAS O INFORMES QUE CIERRAN EXPEDIENTES*

El número de plantillas o informes producidos por el Contratista del Servicio de Verificación y el personal del Proyecto de Línea Flujo superaron la meta prevista, tanto en el primer como en el segundo trimestre. De los 93 671 plantillas o informes que cierran expedientes, el 71% fueron terminados por el contratista, mientras que el 29% por la ONP (Línea Flujo, Verificación, Análisis de la información).

**Cuadro 4**

Período	Nº de plantillas o informes producidos	Programado	Ejecución acumulada <sup>(1)</sup>
Al primer trimestre	46 930	30%	33%
Al segundo trimestre	93 671	60%	67%

<sup>(1)</sup> Nivel de ejecución respecto a las 140 845 plantillas o informes programados en el año.

Fuente : DPR  
Elaboración : OPG

<sup>3</sup> 715 expedientes y solicitudes en el primer trimestre y 869 en el segundo trimestre.

Los resultados alcanzados al primer semestre se lograron a través de las siguientes acciones:

- i. Se realizaron operativos para la culminación del stock crítico<sup>4</sup> (stock cero en plantillas correspondientes a expedientes recibidos hasta el año 2012), previa coordinación con el Contratista del Servicio de Verificación.
- ii. Se implementaron mejoras en el Sistema de Gestión Aportes (GESAP) vinculadas al levantamiento de observaciones relacionadas a la acreditación.
- iii. Se implementaron mejoras en el proyecto RIA que facilitaron la acreditación de aportes de las fuentes estáticas (CONAPO, SCIEA, Extracto y Pagos) y dinámicas (SUNAT).
- iv. Se establecieron acuerdos con el contratista, a través de los comités operativos, tales como la revisión de la base de direcciones inubicables.

### 2.1.3. PROCESO DE PRECALIFICACIÓN

- **INDICADOR:** *PORCENTAJE DE EXPEDIENTES PRECALIFICADOS*

Al mes de junio de 2014, se precalificaron un total de 135 432 expedientes superando de esta forma la meta semestral prevista (132 927), por lo que el nivel de ejecución alcanzado representó el 55% respecto a la meta programada a fin de año (247 941 expedientes), ello conforme a lo mostrado en el siguiente cuadro:

**Cuadro 5**

Período	N° de expedientes precalificados	Programado	Ejecución acumulada <sup>(1)</sup>
Al primer trimestre	72 808	25%	29%
Al segundo trimestre	135 432	54%	55%

<sup>(1)</sup> Nivel de ejecución respecto a los 247 941 expedientes programados en el año.

Fuente : DPR

Elaboración : OPG

Dichos resultados obedecen a los esfuerzos desplegados por la Institución a nivel nacional para la culminación del stock crítico de la ONP (expedientes que ingresaron el año 2011 y 2012) el mismo que influyó transversalmente en el otorgamiento de pensiones.

### 2.1.4. PROCESO DE CALIFICACIÓN

- **INDICADOR:** *PORCENTAJE DE EXPEDIENTES CALIFICADOS*

La cantidad de expedientes calificados fue superior a la meta prevista tanto en el primer trimestre como en el segundo trimestre, de acuerdo a lo mostrado en el siguiente cuadro.

**Cuadro 6**

Período	N° de expedientes calificados	Programado	Ejecución acumulada <sup>(1)</sup>
Al primer trimestre	63 430	25%	27%
Al segundo trimestre	122 653	52%	53%

<sup>(1)</sup> Nivel de ejecución respecto a los 231 319 expedientes

Fuente : DPR

Elaboración : OPG

<sup>4</sup> El stock crítico 1 corresponde al periodo 2011 hacia atrás y el stock crítico 2 al año 2012.

El nivel de ejecución alcanzado se debe a que se realizaron actividades vinculadas a la priorización del stock de solicitudes de pensión que ingresaron antes de diciembre de 2013, al desarrollo de reuniones periódicas, capacitación progresiva respecto a la calificación y revisión de expedientes considerando la complejidad de los casos, así como el seguimiento de cumplimiento de los programas de producción respecto a la calificación de solicitudes donde intervienen todos los equipos de la DPR.

Sin embargo, se presentaron algunos inconvenientes que influyeron levemente en el cumplimiento de la meta, tales como: problemas en el Nuevo Sistema de Pensiones (NSP) debido al pase a producción del proyecto de Migración del NSP al Power Builder versión 12.1, inconvenientes en la atención de los requerimientos para el Nuevo Sistema de Bonos de Reconocimiento (SBdR) y problemas con el soporte a las aplicaciones que ocasionaron congestión en la red, así como lentitud y caída de los aplicativos (NSTD, NSP, entre otros).

▪ **INDICADOR:** ***DÍAS PROMEDIO DE ATENCIÓN DESDE EL INGRESO HASTA EL PRONUNCIAMIENTO (MOTIVO 200)***

Al primer semestre de 2014 se ha logrado disminuir en 27 días el tiempo promedio de atención de los expedientes asociados al otorgamiento de pensión de jubilación (motivo 200), pasando de 169 días promedio de atención (línea base) a 142, superándose la meta prevista<sup>5</sup>.

**Cuadro 7**

Período	Días promedio programado (Motivo 200)	Días promedio ejecutado (Motivo 200)
Al primer trimestre	159	155
Al segundo trimestre	149	142

Fuente : DPR  
Elaboración : OPG

Esta reducción se debe principalmente a la mejora en los tiempos de atención por parte del Contratista del Servicio de Calificación, reduciéndose en 16% respecto a la línea base de diciembre de 2013 (de 228 a 191 días); así como, la implementación de la Línea Flujo<sup>6</sup> (que realiza labores de análisis de información, acreditación de aportes y gestión del derecho) lo cual ha permitido que en el balance general se atienda con mayor celeridad.

▪ **INDICADOR:** ***DÍAS PROMEDIO DE ATENCIÓN DESDE EL INGRESO HASTA EL PRONUNCIAMIENTO (DERECHO DERIVADO)***

Al primer semestre de 2014, el tiempo promedio de atención de los expedientes asociados al otorgamiento de pensión de derecho derivado (pensión de viudez, orfandad, ascendencia y de sobrevivencia), ha disminuido en 20%, pasando de 10 a 8 días de atención<sup>7</sup>. Pese al logro obtenido no se alcanzó la meta prevista (7 días).

<sup>5</sup> Para el cálculo de los días promedio de atención se ha tomado en cuenta la producción de los últimos 12 meses y la antigüedad respecto al ingreso (fecha de creación) no mayor de un año.

<sup>6</sup> Al mes de junio la Línea Flujo atendió los expedientes en un tiempo promedio de 90 días.

<sup>7</sup> Para el cálculo de los días promedio de atención se ha tomado en cuenta la producción del mes de junio de 2014 y la antigüedad respecto al ingreso (fecha de creación) correspondiente solo al mes en evaluación.

**Cuadro 8**

Período	Días promedio programado (Derecho derivado)	Días promedio ejecutado (Derecho derivado)
Primer trimestre	8	8
Segundo trimestre	7	8

Fuente : DPR  
Elaboración : OPG

De las solicitudes de derecho derivado, las que se atendieron en un menor tiempo son las solicitudes de pensión de viudez (7 días) en comparación con las solicitudes de orfandad, las cuales se atendieron en un tiempo mayor (12 días). Cabe mencionar que del total de las solicitudes atendidas el 91% corresponden a pensión de viudez.

### 2.1.5. PROCESO DE INSPECCIÓN Y CONTROL

- **INDICADOR:** *EFICACIA EN LA IDENTIFICACIÓN DE CASOS IRREGULARES EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA LABOR PERICIAL QUE IMPACTEN EN LA CALIFICACIÓN DE DERECHOS PENSIONARIOS*

Al cierre del primer semestre del 2014, se alcanzó la meta prevista del indicador, a través de una adecuada y oportuna revisión pericial de los documentos que ingresan en los Centros de Atención.

**Cuadro 9**

Período	N° de solicitudes revisadas que no fueron diagnosticadas como irregulares	Programado	Ejecución acumulada <sup>(1)</sup>
Al primer trimestre	14 783	0%	0%
Al segundo trimestre	30 271	0%	0%

<sup>(1)</sup> La meta programada busca que ninguna de las solicitudes revisadas se conviertan en casos irregulares.  
Fuente : DPR  
Elaboración : OPG

El total de solicitudes revisadas<sup>8</sup> en los centros de atención que no fueron diagnosticadas como irregulares ascendió a 30 271, no identificándose casos irregulares diagnosticados con posterioridad a dicha revisión, con lo cual se alcanzó la meta prevista al cierre del primer semestre (0% de solicitudes irregulares identificadas posteriormente a la revisión pericial efectuada en los Centros de Atención).

No obstante, se detectaron ocho casos que pasaron de ser negativos (revisión previa del perito) a positivos (revisión posterior) que no se consideraron en el cálculo del indicador debido a que dichos documentos no formaron parte del proceso de otorgamiento de pensión.

<sup>8</sup> Solicitudes que ingresaron al proceso de otorgamiento de prestaciones.



### 2.1.6. PROCESO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

▪ **INDICADOR:** *PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DE LA INTRANET*

Para el período en evaluación se había previsto concluir el 100% de las actividades vinculadas a la implementación de la Intranet (a marzo de 2014); sin embargo el Proyecto se encuentra implementado al 99% (Fase 2) quedando pendiente el Informe de Cierre y el Acta correspondiente debido a que se extendieron los plazos en la revisión del Plan de Gobernabilidad y del Manual de Usuario de la Intranet.

▪ **INDICADOR:** *PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB*

Para el período en evaluación se había previsto concluir el 100% de las actividades vinculadas a la implementación del Portal Web (a marzo de 2014); sin embargo el Proyecto se encuentra implementado al 87% (Fase 2), quedando pendiente finalizar la capacitación funcional y técnica, así como la aprobación de los manuales y los informes de monitoreo y del cierre.

▪ **INDICADOR:** *PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NUEVA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES*

El indicador alcanzó un nivel de ejecución de 100%, conforme a lo programado, como resultado de la renovación de los equipos móviles (smartphone, tablet y equipos estándar de Movistar) realizado en el mes de mayo.

### 2.1.7. PROCESO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

▪ **INDICADOR:** *PORCENTAJE DE EXPEDIENTES CON QUEJAS ATENDIDAS*

El nivel de ejecución alcanzado al cierre del primer semestre fue de 75%, resultado que se encuentra por encima de la meta prevista (60%), ello se traduce en los más de 12 800 expedientes con quejas atendidas<sup>9</sup> respecto de los 17 214 expedientes con quejas presentadas.

**Cuadro 10**

Período	Total de expedientes con quejas presentadas	Expedientes con quejas atendidas	Programado	Ejecución acumulada
Al primer trimestre	14 185	6 327	50%	45%
Al segundo trimestre	17 214	12 879	60%	75%

Fuente : DPE  
Elaboración : OPG

Cabe mencionar que el nivel de ejecución obtenido al primer trimestre estaba por debajo de lo programado con una desviación de cinco puntos porcentuales; no obstante, al finalizar el segundo trimestre se superó en 15% la meta prevista producto de las reuniones realizadas en los Comités Multidisciplinarios donde se presentaron diferentes casuísticas y se establecieron políticas para la atención prioritaria a fin de reducir el stock de quejas. De otro lado, se precisa

<sup>9</sup> Se consideran aquellas quejas cuyos canales de origen sean la Defensoría del Pueblo, Congreso de la República, Ministerio de la Mujer, Riesgos de Vida (casos especiales), personas naturales, asociaciones, entre otros. La atención puede darse por medio de documentos escritos, audiencias públicas, correos electrónicos y vía telefónica, según corresponda.

que existen expedientes que presentan esperas vinculadas a la Gestión de Afiliados (297 expedientes pendientes de culminar con el proceso de verificación<sup>10</sup>), a los cuales se les hace el seguimiento correspondiente a fin de atender las quejas asociadas a dichos expedientes.

### 2.1.8. PROCESO DE INVERSIONES FINANCIERAS

▪ **INDICADOR:** *CAPITALIZACIÓN DEL FONDO DEL DECRETO LEY N° 19990*

Al mes de Junio la capitalización del Fondo del Decreto Ley N° 19990 (en términos anualizados y en moneda local) ha tenido un comportamiento creciente; sin embargo, pese a la tendencia positiva mostrada en el siguiente cuadro no se pudo alcanzar la meta prevista:

**Cuadro 11**

Período	Capitalización programada	Capitalización del Fondo Decreto Ley N° 19990
Primer trimestre	5%	2,4%
Segundo trimestre	5%	4,6%

Fuente : DIN  
Elaboración : OPG

Las razones por las cuales no se logró la meta prevista, tienen que ver con las utilidades distribuidas de ElectroPerú del periodo 2013 que fueron descontados de manera proporcional para el cálculo del indicador, debido a que en el 2014 estas fueron abonados al FCR en una sola armada, y no distribuidas a lo largo del año, como se hacía anteriormente.

▪ **INDICADOR:** *RENTABILIDAD AJUSTADA POR RIESGO*

El indicador mide la rentabilidad obtenida por unidad de riesgo asumida por el Portafolio de Inversiones del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales - FCR. Al primer trimestre se alcanzó un nivel de ejecución por encima de la meta programada (3,7 de 3,5); sin embargo, al finalizar el mes de junio<sup>11</sup> la ejecución fue inferior a lo previsto en 0,2, ello debido a la baja rentabilidad obtenida en el mercado externo (0.41%) con una baja volatilidad, y a la caída de la rentabilidad del Portafolio del FCR de 4.32% a 3.82%.

**Cuadro 12**

Período	Rentabilidad programada	Rentabilidad ajustada por riesgo
Primer trimestre	3,5	3,7
Segundo trimestre	3,5	3,3

Fuente : DIN  
Elaboración : OPG

Las desviaciones presentadas en los dos indicadores del proceso de inversiones financieras, se debieron a:

- i. La reducción de tasas de intereses del mercado local de corto plazo (en moneda nacional) que afectó directamente las renovaciones de los depósitos en el Sistema Financiero.

<sup>10</sup> Equivalentes a 1 028 plantillas.

<sup>11</sup> Indicador móvil de los últimos 12 meses.

- ii. En el mercado local, los papeles de gobierno y otros instrumentos financieros han presentado descensos en sus rendimientos en términos acumulados, por ejemplo los fondos mutuos en moneda nacional y moneda extranjera tuvieron rendimientos de -1,54% y -2,09% respectivamente.

De otro lado, con la finalidad de ampliar la diversificación del Portafolio FCR y expandir sus perfiles de rentabilidad-riesgo, a la fecha se encuentra en proceso la incorporación de acciones corporativas de empresas latinoamericanas residentes en los países integrantes del MILA<sup>12</sup>, a través de administradores de cartera que gestionen los recursos para dicho fin.

Asimismo, como estrategia en el corto plazo se ha mantenido una preferencia en la exposición en depósitos a plazo, tomando depósitos mayores a 180 días, y como estrategia de largo plazo se incrementó la exposición en bonos soberanos con un rendimiento promedio de 7,06%.

## 2.2. INDICADORES POR INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DESPLEGADAS DEL PEI

Al primer semestre de 2014 se han realizado actividades operativas que están encaminadas hacia el logro de los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional 2014-2016. Estas actividades se han monitoreado a través de veintinueve (29) indicadores asociados a los objetivos estratégicos y a las iniciativas desplegadas del PEI y que se encuentran enmarcados en el cambio cultural que se viene implementando en la Institución<sup>13</sup>.

### 2.2.1. OBJETIVO PEI: OFRECER SEGURIDAD

**INICIATIVA ESTRATÉGICA:** *Integración de las bases de datos referidos a personas*

**Cuadro 13**

Indicador	Unidad de medida	Meta anual	Ejecución semestral
Porcentaje de implementación del Nuevo Esquema de Transferencia de Información – NETI	Porcentaje	100%	41%

Fuente : PMO  
Elaboración : OPG

En relación al Porcentaje de implementación del NETI, se ha ejecutado el 41% respecto al 92% programado para el primer semestre, debido a la falta de atención por parte de la SUNAT de los requerimientos de definiciones funcionales y técnicas solicitadas por la ONP, necesarias para contar con la información validada y confiable.

<sup>12</sup> MILA: Mercado Integrado Latinoamericano conformado por Perú, Colombia y Chile.

<sup>13</sup> Pasar de una gestión de pensiones a una gestión de aportes, de una cultura de stock a una cultura de tiempo real, de la visión analógica a la visión digital, del trámite hacia el servicio y de la subsistencia a la responsabilidad.

**INICIATIVA ESTRATÉGICA: *Gestión del Registro Individual de Aportes – RIA (personas y empleadores)***

**Cuadro 14**

Indicador	Unidad de medida	Meta anual	Ejecución semestral
Porcentaje de aportes validados del asegurado - RIA	Porcentaje	100%	100%
Porcentaje de implementación del INCEA (Hitos cumplidos)	Porcentaje	100%	N.D.

N.D.: No Disponible

Fuente : PMO

Elaboración : OPG

Respecto al Porcentaje de aportes validados del asegurado – RIA, se ha ejecutado al 100%, validándose la información de cuatro bases de datos (MCCIA, SCIEA, ESSALUD y CONAPO) e integrándose la base de datos de empleadores con los sistemas *LEGACY*, incluyendo nuevas reglas de negocio.

En cuanto al Proyecto de Integración y Certificación de Aportes - INCEA, se está evaluando su cierre debido a que el Servicio de Reingeniería y Automatización de Procesos – REAPRO incluye gran parte de las funcionalidades del Proyecto INCEA.

**2.2.2. OBJETIVO PEI: BRINDAR RESPUESTA OPORTUNA**

**INICIATIVA ESTRATÉGICA: *Implementación de la Línea Flujo***

**Cuadro 15**

Indicador	Unidad de medida	Meta anual	Ejecución semestral
Stock de expedientes anteriores a enero 2012	Expedientes	0	0
Stock de expedientes del año 2012	Expedientes	0	0
Stock de expedientes del año 2013	Expedientes	0	10 584
Stock de procesos de Habeas Data	Procesos de Habeas Data	0	2 339
Porcentaje de stock de pedidos de copia certificada de expedientes con más de 30 días de antigüedad	Porcentaje	0%	11%

Fuente : DPR, OAJ

Elaboración : OPG

Al primer semestre de 2014 se logró eliminar el stock de expedientes anteriores al 2013 (20 878 expedientes<sup>14</sup>), quedando pendiente la atención un total de 10 584 expedientes que ingresaron en el 2013. Para la evaluación y el seguimiento de dichos indicadores se ha considerado los expedientes correspondientes al Decreto Ley N° 19990, Decreto Ley N° 18846, Decreto Ley N° 20530 (pensiones, Libre Desafiliación Informada, casos judiciales y judicializados, motivos de Plataforma o Centros de Atención, verificación anticipada y requerimientos de copias según corresponda).

<sup>14</sup> Conforme a lo señalado por la Dirección de Producción, mediante Memorandum N° 1115-2014-DPR/ONP, la Línea Base del Stock anteriores al 2012, del 2012 y del 2013 fue redefinida como 8 585, 12 293 y 57 877 expedientes respectivamente (de acuerdo al POI aprobado las cifras eran 7 582, 10 721 y 62 457 respectivamente).

Al mes de junio, existen un total de 2 339 *procesos de Habeas Data en trámite*, de ellos el 13% se iniciaron este año (305 procesos). El alto número de procesos en el stock se debe a que una vez que la ONP cumple con la entrega del documento solicitado estas no se archivan, toda vez que siguen en trámite y recién concluyen cuando se determinan los costos procesales<sup>15</sup>.

En relación al *stock de pedidos de copia certificada de expedientes*<sup>16</sup>, al mes de junio de 2014, el stock en referencia con más de 30 días de antigüedad representó el 11% del stock total (129 solicitudes de un total de 1 168)<sup>17</sup>.

**INICIATIVA ESTRATÉGICA: Fortalecimiento de la Base de Datos Institucional**

**Cuadro 16**

Indicador	Unidad de medida	Meta anual	Ejecución semestral
Avance de la migración de bases estructuradas y no estructuradas	Porcentaje	100%	100%

Fuente : PMO  
Elaboración : OPG

En relación a la migración de bases estructuradas y no estructuradas, se ejecutó al 100%, realizándose primero el inventario de las fuentes de datos estructurados y no estructurados utilizadas en los procesos primarios de la ONP e identificándose los datos y campos a ser utilizados en la BDI, migrándose un total de diecinueve (19) bases de datos.

**INICIATIVA ESTRATÉGICA: Cumplimiento de plazos legales**

**Cuadro 17**

Indicador	Unidad de medida	Meta anual	Ejecución semestral
Porcentaje de notificaciones atendidas dentro del plazo	Porcentaje	100%	67%
Volumen de ingreso de notificaciones de mandatos jurisdiccionales	Notificaciones	20 000	7 732
Porcentaje de Judicialización	Porcentaje	75%	35%
Volumen de procesos judiciales	Procesos judiciales	15 500	4 127
Volumen de expedientes con quejas	Expedientes con quejas	21 000	7 415

Fuente : DPR, OAJ, DPE  
Elaboración : OPG

El *Porcentaje de notificaciones atendidas dentro del plazo* alcanzó un nivel acumulado de 67%, cifra obtenida a partir de las 4 301 notificaciones que se atendieron en veinte (20) o menos días respecto de las 6 427 notificaciones atendidas en el semestre.

<sup>15</sup> Los procesos de Habeas Data duran entre 3 a 5 años. Los procesos que se encuentran en trámite fueron iniciados desde el año 2010 y se estima que se concluyan el año 2019.

<sup>16</sup> Mediante Memorandum N° 1036-2014-DPR/ONP la Dirección de Producción señala que el servicio que se brinda a los administrados es el de copias fedateadas.

<sup>17</sup> Cabe señalar que al mes de junio solo se cuenta con solicitudes pendientes del motivo 099 (Duplicado de documentos). Los motivos 055 (Duplicado de resolución) y 402 (Duplicado de Hoja de Liquidación) fueron atendidos y terminados al finalizar el stock crítico.

Respecto al *Volumen de ingreso de notificaciones de mandatos jurisdiccionales* durante el periodo en evaluación se han reportado un total de 7 732 notificaciones ingresadas (39% de la meta anual)<sup>18</sup>. De ellos, 5 756 son ejecuciones de sentencia y 1 976 corresponden a reejecuciones de sentencias.

En relación al *porcentaje de judicialización*, existen 3 168 expedientes administrativos con proceso judicial que comparado con la línea base (8 955 expedientes en diciembre de 2013), se obtuvo un 35% de judicialización<sup>19</sup>. Los expedientes administrativos con proceso judicial del Decreto Ley N° 19990 se han reducido en 5 308 (de 8 176 a 2 868 expedientes), los del Decreto Ley N° 18846 disminuyeron en 444, mientras que los del Decreto Ley N° 20530 se han reducido en menor cantidad (de 138 a 97 expedientes)<sup>20</sup>.

En cuanto al *Volumen de procesos judiciales*, al mes de junio se iniciaron un total de 4 127 procesos judiciales en contra de la ONP, lo que representa un 27% respecto a la meta anual programada (15 500 procesos).

De otro lado, el *Volumen de expedientes con quejas* tuvo un buen desempeño, considerando que ingresaron solo el 35% del total de expedientes con quejas que se había previsto (7 415 de 21 000), asimismo se precisa que el ingreso de dichos expedientes se ha reducido en 44% respecto al año anterior que ascendió a 13 328 expedientes con quejas en el primer semestre.

**INICIATIVA ESTRATÉGICA: Reingeniería y automatización de procesos de negocio - REAPRO**

**Cuadro 18**

Indicador	Unidad de medida	Meta anual	Ejecución semestral
Porcentaje de procesos de afiliación automatizados	Porcentaje	100%	13%
Porcentaje de procesos de aportes automatizados	Porcentaje	100%	14%
Porcentaje de procesos de reconocimiento de derechos automatizados	Porcentaje	100%	14%
Porcentaje de procesos de pagos automatizados	Porcentaje	100%	15%
Promedio de páginas visitadas de la Intranet por colaborador <small>TRIMESTRAL</small>	Páginas visitadas por colaborador	10	7
Cantidad de usuarios que visitan el Portal Web <small>TRIMESTRAL</small>	Usuarios	200 000	208 588
Promedio de páginas por visita en el Portal Web <small>TRIMESTRAL</small>	Páginas por visita	5	7
Porcentaje de visitas nuevas en el Portal Web <small>TRIMESTRAL</small>	Porcentaje	50%	52%
Transacciones vía Intranet implementadas	Transacciones	2	4
Transacciones vía Portal Web implementadas	Transacciones	35	48

Fuente : PMO, OTI  
 Elaboración : OPG

<sup>18</sup> La mejor situación se presenta cuando se presenta el menor número de notificaciones ingresadas a la ONP. Cabe resaltar que el indicador monitorea las notificaciones que ingresan a la Dirección de Producción.

<sup>19</sup> La mejor situación se presenta cuando el porcentaje de judicialización sea lo menor posible.

<sup>20</sup> Al finalizar el periodo en evaluación, se presentaron los primeros 6 casos de stock judicializado correspondiente a la Ley N° 30003.

Respecto a los procesos de afiliación automatizados, se tiene un avance del 13% del proceso de inscripción de asegurados facultativos y trabajadores independientes.

De los procesos de aportes automatizados se han logrado avances respecto a: Libre Desafiliación Informada-LDI (13%), Acreditación anticipada de aportes (15%) y Regularización de aportes (15%).

En relación a los procesos de reconocimiento de derechos automatizados, se han logrado avances respecto a: Otorgamiento de pensiones con acreditación anticipada (15%), otorgamiento de bonos con acreditación anticipada (15%), otorgamiento de pensión automatizado (13%), otorgamiento de pensiones sin acreditación anticipada (13%), otorgamiento de bonos sin acreditación anticipada (13%) y SCTR (13%).

De los procesos de pagos automatizados, se tiene un avance del 13% respecto al análisis de las actividades y tareas contempladas en dichos procesos, los cuales están orientados al beneficio de los pensionistas.

El *promedio de páginas visitadas de la Intranet por colaborador* alcanzó una cifra cercana a la meta prevista (7 páginas, de 10 programadas al cierre del año) ello producto de las casi 800 mil páginas visitadas en el último trimestre realizadas por 1275 colaboradores de la Institución.

Los indicadores asociados al *Portal Web* tuvieron resultados satisfactorios. Por un lado, el *número de usuarios* así como las *visitas nuevas al Portal* superaron en 4% a la meta anual prevista, mientras que el *promedio de páginas por visita* ascendió a siete<sup>21</sup> lo cual representó un desempeño superior en 40% respecto a la meta programada.

Respecto a las *transacciones vía Intranet* se implementaron 4 transacciones referidas a: reservas de sala, gestión de campañas, encuesta de satisfacción y gestión de eventos. En relación a las *transacciones vía Portal Web* en total se implementaron 48 transacciones de las cuales solo uno estuvo referido a la sección ONP virtual.

### 2.2.3. OBJETIVO PEI: ASEGURAR INSTITUCIONALIDAD

**INICIATIVA ESTRATÉGICA:** *Implementar un mecanismo de evaluación y monitoreo de la cultura organizacional*

**Cuadro 19**

Indicador	Unidad de medida	Meta anual	Ejecución semestral
Índice Global de Cultura	Índice	102	109
Porcentaje de satisfacción del administrado en los Centros de Atención	Porcentaje	70%	N.A.

N.A.: No aplica

Fuente : ORI

Elaboración : OPG

<sup>21</sup> Promedio obtenido a partir del número de páginas visitadas en el segundo trimestre ascendió a 1 381 180 y la cantidad de usuarios que visitaron el Portal Web fue de 208 588.

Para medir el *Índice Global de Cultura* (nivel de cultura organizacional) durante los meses de abril y mayo se llevó a cabo una encuesta organizacional realizada a los colaboradores de la Institución, vinculada a los valores institucionales: *Compromiso, Profesionalismo e Integridad*, mediante la cual se obtuvo un resultado de 109<sup>22</sup>, superando la meta anual prevista.

Finalmente, el indicador *Porcentaje de satisfacción del administrado en los Centros de Atención* será evaluado en el segundo semestre de 2014, toda vez que el estudio será realizado al finalizar el año en curso.

### 3. CONCLUSIONES

- 3.1. La evaluación del Plan Operativo Institucional al cierre del primer semestre de 2014 muestra niveles de cumplimiento aceptables respecto a las *actividades recurrentes según el ROF*, encontrándose que de los trece (13) indicadores solo nueve (9) reflejan un nivel de ejecución conforme o por encima de lo programado.
- 3.2. Asimismo, se aprecia que los indicadores *Días promedio de atención de Derecho derivado, Porcentaje de implementación del Portal Web, Capitalización del Fondo D.L. 19990 y la Rentabilidad Ajustada por Riesgo* no han cumplido con el nivel de ejecución esperado.
- 3.3. Respecto a los objetivos estratégicos planteados en el PEI, el nivel de ejecución de las metas asociadas al objetivo *Ofrecer seguridad*, solo el 20% de ellas tuvieron un buen desempeño, mientras que para el objetivo *Brindar respuesta oportuna* fue del 76%, y para el tercer objetivo *Asegurar institucionalidad*, pese a que no estaba previsto cumplir con metas, se realizaron actividades vinculadas a la cultura organizacional.

### 4. RECOMENDACIONES

- 4.1. Los órganos que reportaron niveles de ejecución por debajo de lo esperado, deberán ejecutar acciones que permitan corregir y evitar futuras desviaciones, y de ser el caso solicitar la reprogramación de las metas anuales.
- 4.2. Para el caso de los indicadores en los cuales se cuenta con la participación de más de un órgano<sup>23</sup>, se recomienda fortalecer los mecanismos de coordinación de tal modo que contribuya al logro de las metas programadas.
- 4.3. Finalmente, los órganos que lograron alcanzar o superar las metas previstas, deben efectuar permanentemente el monitoreo del proceso a su cargo, con la finalidad de identificar acciones susceptibles de ser mejoradas, sin poner en riesgo la calidad del trabajo realizado.

---

<sup>22</sup> Respecto a la línea base formulada en diciembre de 2013 (100).

<sup>23</sup> Por ejemplo el indicador *Stock de procesos de Habeas Data, Stock de pedidos de copia certificada de expediente y Porcentaje de expedientes con quejas atendidas*.